

Demandes d'interventions - Helpdesk



Création d'un ticket



Choix de la catégorie concernant la demande





Choisir la catégorie de la demande en déroulant l'arbre proposé :

- DSI (Informatique, téléphonie, TICE)
- Maintenance des bâtiments
- AIP-PRIMECA
- Service Copieur
- Ressources Humaines
- Relations internationales

Pour chacun de ces services, choisissez le plus précisément possible la catégorie concernant votre problème

FORMULER UNE DEMANDE D'AIDE PERSONNALISÉE : Sélectionner une catégorie (étape 1/2)


Filtrer la liste des catégories :

- Demande d'intervention informatique et téléphonique 
- > Applications de gestion
- > Logiciels : Installation et problèmes
- > Matériel : Installation et problèmes
- > Services en ligne
- > Téléphonie
- > Vidéoprojecteur
- > Learning Lab
- Moodle, Compilatio, Pod, Sakai 
- Demande d'intervention sur maintenance des bâtiments 
- Copieur SHARP 
- Demande d'intervention pour l'AIP 
- Ressources Humaines 
- Relations internationales 

Vous pouvez filtrer les catégories affichées

FORMULER UNE DEMANDE D'AIDE PERSONNALISÉE : Sélectionner une catégorie (étape 1/2)

Filtrer la liste des catégories :

- Demande d'intervention informatique et téléphonique 
- > Matériel : Installation et problèmes
 - > Campus du Mont Houy
 - Imprimante
 - > Site de Ronzier
 - Imprimante

Informations obligatoires

Vous devez alors compléter le sujet. Pour les tickets dont le nom du site est déjà présent dans le sujet, complétez ce dernier avec un résumé du problème. Renseignez ensuite les précisions demandées dans l'éditeur.





FORMULER UNE DEMANDE D'AIDE PERSONNALISÉE : Création du ticket (étape 2/2)

Catégorie sélectionnée :


DSI - Espace Numérique de Travail


Sujet :

Si vous n'avez pas trouvé la solution à votre problème dans les "Éléments de FAQs en liaison avec cette catégorie" ci-dessous, veuillez indiquer tous les renseignements nécessaires à sa résolution.

B *I* U    

Description:
Bâtiment:
Bureau:
Téléphone:
Disponibilité:

Fichiers 

Propriétés avancées 

Foire Aux Questions

 Réponses pour mail

Créer le ticket

Annuler





Visualisation de l'évolution d'un ticket

Vous pouvez voir l'évolution de votre demande dans votre tableau de bord.

TABLEAU DE BORD Mode Utilisateur N° de ticket Accès direct

Etat : Service : Implication : Tickets par page :

Tickets [1 - 2] parmi 2

Numéro	Création	Catégorie	Sujet	Etat	Propriétaire	Gestionnaire	Priorité	Modification
207681	08/01/19 16:28:12	ENT	test	Libre			Normale	08/01/19 16:28:12
206069	08/01/19 10:36:29	Pédagogique	Mont Houry :	En cours			Très élevée	08/01/19 09:49:11

Pour chaque demande vous pouvez voir et interagir avec le gestionnaire qui aura pris en charge votre demande via l'interface proposée.

TICKET n°207681 ACTIONS Retour

test

Statut : Libre ACTIONS

Catégorie : DSI - ENT ACTIONS

Propriétaire : ACTIONS

Gestionnaire : aucun ACTIONS

Historique Propriétés Fichiers attachés 1 Invités 0 Surveillance du ticket Derniers tickets du propriétaire + d'options

20/01/20 16:28 ajout le fichier logo_uphf.png.

20/01/20 16:28 créé le ticket.

Description: test ajout fichier
Bâtiment:
Bureau:
Téléphone:
Disponibilité:

Vous pouvez ajouter des invités qui pourront suivre votre demande.

TICKET n°207681 ACTIONS Retour

test

Statut : Libre ACTIONS

Catégorie : DSI - ENT ACTIONS

Propriétaire : ACTIONS

Gestionnaire : aucun ACTIONS

Historique Propriétés Fichiers attachés 1 Invités 0 Surveillance du ticket Derniers tickets du propriétaire

Aucun utilisateur invité.

Inviter un utilisateur

INVITER DES UTILISATEURS POUR LE TICKET N° 207681

Rechercher une personne Saisir des identifiants ou des emails Inviter un groupe de gestionnaires

Rechercher Annuler

From:

<https://www.uphf.fr/wiki/> - **Espace de Documentation**

Permanent link:

https://www.uphf.fr/wiki/doku.php/outils/assistance/helpdesk/demande_interventions

Last update: **2020/02/03 14:02**

